

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 19. august 2020 blev i sag nr. 95150:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Privatsikring
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 18/4 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen
Jeg falder og brækker min ene håndled efter 1 time i [udland]
Jeg bliver med det samme kørt til Hospital i [udland]

Jeg er meget utilfreds med den måde de regner min tilgodehavende ud.

De siger mine udgifter delt med 16 og gange med 13 for at finde den pris de siger jeg skal have.
Det siger jeg jeg ikke er tilfreds med da min flybillet og tog billet ikke bliver dækket på den måde.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg mener jeg mangler 3515,- kr for jeg har mine udgifter betalt. jeg har mit første og sidste døgn trukket ud af mit krav for at jeg kan få resten dækket.

Jeg ser slet ingen grund til at mine rejseudgifter og alle andre hoteludgifter skal deles op med delt med 16 og gange med 13 som de mener.

Mine filer er måske lidt rodet men det er pga alt fra Privatsikring er kommet i en webformular og ikke med dato. Jeg kan hvis det bliver nødvendigt lave en komplet mail dokument med alt på men tror de kan sende det til dig. Jeg har ikke skrevet Police nummer da det er en ydelse jeg har gemmen mit Master Platin kort"

Selskabet har i brev af 12/5 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi anerkender modtagelsen af ankenævnsklagen fra ... (herefter forsikrede), der i tilknytning sit MasterCard havde en rejseforsikring i Privatsikring A/S.

Ankenævnet for Forsikring

2.

95150

Forsikrede er uenig i vores erstatningsopgørelse i forbindelse med en anmeldt skade, hvor forsikrede brækkede sit håndled under en ferierejse i udlandet. Forsikrede har anført, at han ønsker udbetaling af yderligere 3.515 kr. Vi har udbetalt dækning for transportomkostninger samt erstatningsdøgn for 13 ud af 16 dage for forsikrede.

Forsikringen

Af forsikringsbetingelserne tilknyttet rejseforsikringen fremgår det blandt andet:

...

Sagsfremstilling

Vi modtog den 22. august 2018 forsikredes skadeanmeldelse, hvor han oplyste, at han den 22. juli 2018 var gledet på et badeværelsesgulv og havde brækket sit håndled. I anmeldelsen opgjorde han erstatningskravet til 8.151 kr. for omkostninger til taxa på feriedestinationen og efter hjemkomst i Danmark, 16.426 kr. for flybilletter til 2 personer, 4.759,94 kr. for hotelomkostninger (2 personer) og 836 kr. til DSB billet. Skadeanmeldelsen er fremlagt af forsikrede.

Den 23. august 2018 fremsendte vi en opgørelse af erstatningen til forsikrede, hvor vi imødekom en samlet erstatning på 17.335,50 kr.

Den 27. august 2018 meddelte forsikrede, at han ikke var enig i opgørelsen, idet han mente, at han havde krav på en samlet udbetaling på 30.172,94 kr.

Den 28. august 2018 fastholdt vi opgørelsen og henviste til forsikringsbetingelsernes punkt 19.

Den 6. september 2018 vendte forsikrede tilbage og anførte, at han var berettiget til en samlet udbetaling på 21.616,29 kr.

Den 17. september 2018 fastholdt vi, at opgørelsen var korrekt. Vi imødekom imidlertid, at dækningen for erstatningsdøgn pr. kulance blev opgjort på baggrund af de samlede hotelomkostninger således, at vi ikke gjorde fradrag fra forsikredes kærestes andel af omkostningerne. Kulancemæssigt udbetalte vi derfor yderligere 1.765,80 kr. Dermed var der udbetalt i alt 19.101 kr.

Den 9. oktober 2018 vendte forsikrede tilbage og fastholdt kravet på i alt 21.616,29 kr.

Den 10. oktober 2018 fastholdt vi overfor forsikrede beregningen af dækningen. Efter sagen blev gennemgået på ny af en anden medarbejder blev opgørelsen igen fastholdt den 25. oktober 2018.

Den 28. oktober 2018 oplyste forsikrede, at han manglede 3.515 kr. før han var tilfreds.

Den 2. november 2018 henviste vi til vores klageansvarlige.

Den 14. november 2018 fastholdt vores klageansvarlige vores afgørelse. Brevet er fremlagt af forsikrede.

Korrespondancen er fremlagt af forsikrede.

Herefter har forsikrede indbragt sagen for nævnet.

Vores vurdering af sagen

Foranlediget af ankenævnsklagen har vi gennemgået sagen på ny. Vi finder imidlertid ikke grundlag for at ændre på vores afgørelse, og vi fastholder, at klager er kompenseret for erstatningsdøgn i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

Af forsikringsbetingelserne punkt 19 fremgår det, at der er ret til kompensation, hvis sikrede bliver ordineret ro og hvile i og omkring ferieboligen på grund af akut tilskadekomst, jf. punkt 19.1. Af punkt 19.2 fremgår det hvorledes det opgøres, hvor mange feriedøgn, der kan ydes kompensation for. Retten til kompensation indtræder dagen efter første lægebesøg, og ophører når der ikke er behov for ro og hvile. Det fremgår udtrykkeligt, at der ikke ydes dækning for hjemrejsedagen og ikke ud over rejseperioden.

Opgørelsen af erstatningen sker på baggrund af punkt 19.3, og der udbetales erstatning pr. rejседøgn til den skadelidte. Der udbetales ikke erstatning for medrejsende.

Forsikrede har i klagen til nævnet anført, at han er utilfreds med, at hans fly- og togbillet ikke er dækket i forbindelse med erstatningsopgørelsen. Hertil har han anført, at han slet ikke ser nogen grund til, at omkostningerne skal deles med 16 og ganges med 13.

Vi må understrege, at dækningen for erstatningsdøgn har til formål at yde en kompensation for de dage, hvor forsikrede ikke har haft den ferie, som han forventede på grund af den akutte tilskadekomst. Formålet er ikke at dække konkrete udgifter enten fly, tog eller hoteller, som vi i øvrigt må bemærke, at forsikrede rent faktisk har benyttet sig af.

Krav vedrørende transport:

Vi har imødekommet forsikredes til transportomkostninger til taxa på 8.151 kr. fuldt ud.

Vi mener således, at der ikke er tvist om denne del af opgørelsen.

Antal erstatningsdøgn:

Forsikredes rejseperiode var planlagt fra den 21. juli 2018 til og med den 5. august 2018. I alt 16 dage.

Da forsikrede kom til skade den 22. juli 2018 og første gang blev tilset af en læge på denne dag, har han ret til kompensation fra den følgende dag, dvs. den 23. juli 2018, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 19.2, 1. pkt.

Forsikrede rejste hjem den 5. august 2018 som planlagt, og denne dag er der ikke ret til kompensation for, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 19.2, 4. pkt.

Forsikrede har således ret til kompensation for perioden fra den 23. juli 2018 til og med den 4. august 2018. Dette er i alt 13 dage.

Opgørelsen af erstatningsgrundlaget:

Ved første opgørelse af 23. august 2018 er der ved beregningen af erstatningen inddraget forsikredes flybillet (8.088 kr.), togbilletten (836 kr.) og halvdelen af hotelomkostningerne (4.759,94 kr./2).

Ankenævnet for Forsikring

4.

95150

I opgørelsen af 17. september 2018 ser der ud til at være sket en regnefejl, idet beløbene er lagt sammen til 13.477,29 kr., hvilket beløb efterfølgende der er taget udgangspunkt i ved beregningen af erstatningen. Forsikrede har fået udbetalt kompensation på 10.950,29 kr. for 13 døgn. Hertil skal vi for god ordens skyld bemærke, at det af DSB-billetten fremgår, at beløbet på 836 kr. er i alt for 2 voksne til lufthavnen. Da omkostninger vedrørende forsikredes kærester ikke inddrages i opgørelsen, burde omkostningen til DSB-billetten kun være medregnet med halvdelen, dvs. 418 kr. i begge opgørelser.

Forsikrede havde ved sin henvendelse den 6. september 2018 selv trukket den sidste overnatning ud af sit regnskab, og han mener derfor, at vi ikke har grundlag for at opgøre sagen som sket. Imidlertid opgøres grundlaget for erstatning som angivet ovenfor, og denne omkostning bør derfor være indregnes, og dette er også sket i den første opgørelse.

Den nye opgørelse af 17. september 2018 er sket pr. kulance, og forsikrede bliver dermed dækket ud over, hvad han i henhold til betingelserne er berettiget til. Det forhold, at den sidste hotelovernatning ikke er indgået i opgørelsen af den kulancemæssige dækning, mener vi ikke er af betydning for sagen. Skulle den sidste overnatning være inddraget i grundlaget for opgørelsen af kompensationen (efter vi pr. kulance indregnede de fulde hotelomkostninger) ville det dog have set således ud:

Flybilletter (1 person):	8.088,00 kr.
Togbillet (1 person):	418,00 kr.
<u>Hotel (pr. kulance)</u>	<u>4.759,94 kr.</u>
I alt	13.265,94 kr.

Kompensationen hvor den kulancemæssige dækning inddrages og den korrekte udgift til togbillet blev indgår udgør derfor $(13.625,94 / 16) * 13 = 10.778,57$ kr.

Da vi imidlertid har udbetalt 10.950,29 kr. i kompensation (+ 8.151 kr. for taxa-transport), er det vores opfattelse, at forsikrede er blevet kompenseret med mere, end hvad han i henhold til forsikringsbetingelserne er berettiget til, hvorfor der ikke er grundlag for at pålægge os at betale yderligere i sagen.

På denne baggrund fastholder vi, at forsikrede ikke har ret til yderligere udbetaling for ødelagte feriedøgn i anledning af den anmeldte skade."

Klageren har i kommentar af 24/5 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Tak for svar.

Jeg mener dog stadig i skal regne det på en anden måde da min rejse ikke en en samlet pakken og derfor meget nemmere og fair for alle og trække de 2 overnatninger af af regnskabet og udbetale resten. Jeres måde at regne på er meget retfærdig hvis det er en pakke løsning til fx Mallorca. Kan i kort give en seriøs svar på hvorfor min flybillet også kun skal erstattes med 13/16 del af beløbet?"

Selskabet har i brev af 11/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Forsikringstagers indlæg giver ikke anledning til en ændret vurdering af sagen. Vi skal derfor i det hele henvise til vores tidligere indlæg i sagen. Vi mener, at vi i dette indlæg har redegjort fyldestgørende for beregningen af den udbetalte kompensation.

Vi bemærker igen i denne forbindelse, at erstatning for rejsedøgn er en kompensation for det antal dage, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 19.2, hvor forsikringstagers ferie ikke var som forventet på grund af faldet. Forsikringstager har rent faktisk har benyttet sig af de bookede hoteller og flybilletter, hvorfor der ikke er grundlag for at refundere disse omkostninger 1 til 1.

Det er vores opfattelse, at sagen kan forelægges nævnet på det foreliggende grundlag."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget klagerens patientjournal fra udlandet, rejsedokumenter og dokumentation for transport- og hoteludgifter.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"19.0 Erstatningsdøgn

...

19.1 Dækning

Dækningen giver økonomisk kompensation for antallet af ødelagte rejsedøgn, hvis sikrede:

- rammes af akut sygdom eller tilskadekomst, som medfører hospitalsindlæggelse
- bliver lægeordineret ro og hvile i og omkring ferieboligen på grund af akut sygdom eller tilskadekomst

...

19.2 Opgørelse af antal rejsedøgn

Rejseperioden beregnes i hele dage. Antallet af ødelagte rejsedøgn opgøres som følger:

- fra kl. 00 døgnet efter første lægebesøg, til og med udskrivningsdatoen eller ophøret af ro og hvile.
- fra kl. 00 døgnet efter at sikrede er blevet hjemtransporteret, eller er rejst hjem som følge af en hændelse omfattet af punkt 7.0.
- udrejse- og hjemrejsedagen regnes for to hele dage uanset tidspunktet.
- der ydes ingen erstatning for hjemrejsedagen, og aldrig ud over den oprindelige rejseperiode.

19.3 Erstatning

Erstatningen opgøres til det beløb, som er betalt til rejsearrangøren for rejsen. Der udbetales erstatning pr. ødelagt rejsedøgn for skadelidte, der er ramt af akut sygdom eller akut tilskadekomst. Der udbetales ikke erstatning for medrejsende, men kun for skadelidte. Erstatningen udbetales under forudsætning af, at skadelidte er dækket af forsikringen, jf. sektion B, punkt 1.0.

Ved individuelt arrangerede rejser udgør erstatningen dokumenterede udgifter til transport og ophold, der ikke kan refunderes."

Ankenævnet for Forsikring

6.

95150

Nævnet udtaler:

Klageren rejste på ferie den 21/7 2018 med planlagt hjemrejsedato den 5/8 2018. Den 22/7 2018 faldt han og brækkede håndleddet. Han søgte læge samme dag.

Klageren er utilfreds med den måde selskabet har regnet hans tilgodehavende ud, da han her ved ikke får dækket fly- og togbillet. Han har anført, at da der ikke er tale om en pakkeløsning, så skal der fratrækkes for to overnatninger, og resten skal udbetales. Han kræver derfor, at selskabet udbetaler yderligere 3.515 kr.

Selskabet har udbetalt erstatning for ekstra transportudgifter til taxa med 8.151 kr. og for ødelagte rejsedøgn fra den 23/7 2018 til den 4/8 2018, svarende til 13 ud af 16 dage med 10.950,30 kr. Selskabet har anført, at dækningen for erstatningsdøgn pr. kulance er opgjort på baggrund af de samlede hotelomkostninger således, at der ikke er gjort fradrag for klagerens kærestes andel af omkostningerne. Selskabet har endvidere anført, at klageren er blevet kompenseret med mere, end hvad han i henhold til forsikringsbetingelserne er berettiget til, hvorfor der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at betale yderligere i sagen.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 19.1, at "Dækningen giver økonomisk kompensation for antallet af ødelagte rejsedøgn, hvis sikrede: ... • bliver lægeordineret ro og hvile i og omkring ferieboligen på grund af akut sygdom eller tilskadekomst". Af punkt 19.2 fremgår det, at "Rejseperioden beregnes i hele dage. Antallet af ødelagte rejsedøgn opgøres som følger: • fra kl. 00 døgnet efter første lægebesøg, til og med udskrivningsdatoen eller ophøret af ro og hvile. ... • udrejse- og hjemrejsedagen regnes for to hele dage uanset tidspunktet. • der ydes ingen erstatning for hjemrejsedagen, og aldrig ud over den oprindelige rejseperiode". Af punkt 19.3 fremgår det, at "Erstatningen opgøres til det beløb, som er betalt til rejsearrangøren for rejsen. Der udbetales erstatning pr. ødelagt rejsedøgn for skadelidte, der er ramt af akut sygdom eller akut tilskadekomst. Der udbetales ikke erstatning for medrejsende, men kun for skadelidte. Erstatningen udbetales under forudsætning af, at skadelidte er dækket af forsikringen,

Ankenævnet for Forsikring

7.

95150

jf. sektion B, punkt 1.0. Ved individuelt arrangerede rejser udgør erstatningen dokumenterede udgifter til transport og ophold, der ikke kan refunderes".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet har opgjort erstatningen for ødelagte rejsedøgn i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren rejste på ferie den 21/7 2018 med planlagt hjemrejsedato den 5/8 2018, og at han den 22/7 2018 faldt og brækkede håndleddet og søgte læge samme dag, hvorefter de erstatningsberettigende ødelagte rejsedøgn udgør 13 ud af 16 dage, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 19.2.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet har ydet kulancemæssig dækning for kærestens hotelomkostninger, og at klageren alene er berettiget til dækning af halvdelen af sine udgifter til togbilletten, hvorfor selskabet har udbetalt erstatning ud over, hvad selskabet er forpligtet til i henhold til forsikringsbetingelserne.

Nævnet bemærker, at selskabet i henhold til forsikringsbetingelserne ikke er forpligtet til at yde fuld kompensation for fly- og togbillet.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.


Peter Thønnings